Produit acheté en France

Votre garantie Philips

Cher Client,

Tous les produits Philips Consumer Lifestyle sont conçus et fabriqués selon des standards très exigeants. Ils vous apporteront des performances de haute qualité ainsi qu'une facilité d'utilisation et d'installation. Dans le cas où vous rencontreriez une difficulté en installant ou en utilisant votre produit, nous vous recommandons de consulter tout d'abord le manuel d'utilisation ou les informations dans la rubrique « Assistance » de ce site Internet

http://www.philips.fr/c-m/service-client

Si votre produit s'avérait être en panne, Philips France, dont le siège social est à Suresnes (92), 33, rue de Verdun, agissant pour le compte de son activité Consumer Lifestyle (ci-après dénommé « Philips »), mettra tout en œuvre, à titre gratuit, via votre revendeur, pour réparer ou remplacer votre produit, conformément aux conditions de garantie contractuelle.
Conformément au droit français, vous bénéficiez en tout état de cause des conditions de la garantie légale des vices cachés (visée aux articles 1641 à 1648 et 2232 du Code Civil) et de la garantie légale de conformité (visée aux articles L.211-4 à L. 211-13 du Code de la Consommation).
Les articles L. 211-4, L. 211-5, L. 211-12 et L.211-16 du code de la consommation ainsi que l'article 1641 et le premier alinéa de l'article 1648 du code civil sont intégralement reproduits à la fin de ce document.

Conditions de mise en œuvre de la garantie Philips :

La garantie contractuelle ne peut pas être exercée directement auprès de Philips (sauf achat réalisé sur notre boutique en ligne) ; seul votre revendeur est responsable de la mise en œuvre de la garantie contractuelle.
Philips garantit le produit :

- Acheté auprès d'un revendeur
- Sur présentation de la facture originale ou du ticket de caisse original, le nom du revendeur, la référence et la date d'achat du produit.

La garantie débute à la date d'achat du produit auprès d'un revendeur et prend fin selon la période de garantie indiquée dans le tableau ci-dessous. Dans le cas où le revendeur n'est plus identifiable ou que le produit a été acheté auprès d'un revendeur non agréé, comme par exemple un site d'enchères, de produits d'occasion, etc. le point de départ de la garantie sera celui indiqué sur la facture d'achat du premier acquéreur.
Dans le cas d'un remplacement du produit, la date de début de la garantie reste la date d'achat par le consommateur du produit initial. La garantie Philips s'applique à condition que le produit ait été utilisé conformément à son usage habituel, selon les instructions du manuel d'utilisation.

Garantie par type de produit :

Catégorie de produits	Période de garantie
Produits Audio / Hifi / Home Cinéma (systèmes audio sans fil, baladeurs mp3 et multimédia, radios, radios réveil, stations d'accueil)	1 an
Téléphone DECT résidentiel sans fil	2 ans
Produits Vidéo (Lecteurs DVD, DVDR, DVD-R HDD, Blu-ray, DVD portable, combi VCR-DVD, magnétoscope)	1 an
Téléviseurs LCD Plasma	2 ans
Périphériques informatique et Accessoires (clé USB, Webcam, routeur, casque, antenne, télécommande, cadre photo numérique)	1 an
Petit électroménager (cafetière, bouilloire, repassage, aspirateurs, centrifugeuse, blender, préparation culinaire)	2 ans
Santé et Bien-être (Dentaire, Eveil-lumière, EnergyLight)	2 ans
Soin de la personne (Rasage, Epilation/Beauté, Coiffure)	2 ans
Moniteur informatique	2 ans
Vidéoprojecteur	2 ans

Le choix entre remplacement/réparation est du seul ressort de Philips et du revendeur. Pour savoir si votre produit est réparable ou échangeable, merci de contacter votre revendeur ou notre service consommateurs.

Si votre produit ne rentre dans aucune des catégories ci-dessus, **la période de garantie par défaut est de 12 mois.**

NB : Les consommables (c'est-à-dire les éléments remplaçables tels que des brossettes pour brosse à dents, des sacs d'aspirateurs, des têtes de rasoir ou crèmes Nivea pour rasoir) et accessoires (qui sont différents des pièces détachées) sont exclus de la garantie du produit. Vous pouvez cependant les acquérir auprès de votre revendeur.

Disponibilité des pièces détachées :

1- <u>Pour les produits échangeables</u> : Un produit échangeable est un produit pour lequel Philips a décidé de ne pas mettre en place de politique de réparation, par conséquent, il n'existe pas de pièces détachées. Pour information tous les produits échangeables sont détruits dans le cadre légal de la réglementation nationale DEEE (Déchets d'Equipements Electriques Electroniques).

2 - <u>Pour les produits réparables</u> :

Pour le petit électro-ménager : 24 mois à compter de la date de fin de période de garantie.

Pour les produits Audio, vidéo, multimédia : 18 mois à compter de la date de fin de période de garantie.

Conditions d'exclusion de la garantie Philips :

Si un produit s'avère en panne, en aucun cas la garantie contractuelle ne peut donner droit à des dommages et intérêts (exemple : la perte de données).
La garantie Philips ne s'applique pas si :

- La preuve d'achat indiquant le nom du revendeur, la date d'achat et la référence du produit n'est pas fournie.
- La preuve d'achat a été modifiée d'une manière quelconque ou rendue illisible.
- La référence du produit et/ou le numéro de série (le cas échéant) sur le produit a été modifié, enlevé ou rendu illisible.
- Les réparations ou modifications et changements du produit ont été effectués par des organismes ou personnes non agréés.
- Le produit a été utilisé de façon non conforme à son usage initial si celui-ci a été mentionné dans le manuel d'utilisation.
- Le défaut a été causé par une mauvaise utilisation ou installation du produit, ou par des conditions d'environnement qui ne sont pas en conformité avec les conditions d'utilisation mentionnées dans le manuel d'utilisation.
- Le défaut est dû à la connexion de périphériques, d'équipements additionnels ou d'accessoires non compatibles avec les produits Philips mentionnés dans le manuel d'utilisation.
- Le dommage est causé par un événement de force majeure tel que : foudre, voltage non conforme et non adapté, dégât des eaux ou incendie, catastrophe naturelle ou accident de transport.
- Le dommage est causé par un animal.
- Le produit a fait l'objet d'une adaptation à des fins de mise en conformité avec les normes techniques ou de sécurité applicables dans un pays autre que celui pour lequel le produit a été conçu et fabriqué à l'origine.

Rappel : Les consommables (c'est-à-dire les éléments remplaçables tels que des brossettes pour brosse à dents, des sacs d'aspirateurs, des têtes de rasoir ou crèmes Nivea pour rasoir) et accessoires (qui sont différents des pièces détachées) ne sont pas pris en charge dans le cadre de la garantie. Vous pouvez cependant les acquérir auprès de votre revendeur.

Besoin d'aide ?

Si vous rencontrez des problèmes avec votre produit, avant de contacter votre revendeur ou le service consommateurs Philips, nous vous conseillons de lire attentivement le manuel d'utilisation ou de consulter la rubrique « Assistance » de ce site internet pour des informations complémentaires :
http://www.philips.fr/c-m/service-client

Si toutefois votre problème persiste, veuillez vous rapprocher de votre revendeur ou, à défaut du service consommateurs Philips.
Vous trouverez les coordonnées du service consommateurs dans la rubrique « Contactez-nous » du site.

Dans le cas où vous devriez contacter votre revendeur ou le service consommateur Philips, nous vous rappelons qu'il est indispensable de vous munir :

- De la facture originale ou du ticket de caisse original, indiquant le nom du revendeur, la référence et la date d'achat du produit.
- Du numéro de série de votre produit, le cas échéant, lorsque celui-ci en possède un (tous les produits Philips n'ont pas de numéro de série).

La référence de votre produit (parfois appelée « modèle ID ») et le numéro de série se situent, le plus souvent, à l'arrière ou en-dessous du produit ou dans le compartiment des piles.

Rappel sur garanties légales :

« Garantie commerciale » (extrait du Code de la consommation)
Art. L. 211-16. « Lorsque l'acheteur demande au vendeur, pendant le cour de la garantie commerciale qui lui a été consentie lors de l'acquisition ou de la réparation d'un bien meuble, une remise en état couverte par la garantie, toute période d'immobilisation d'au moins sept jours vient s'ajouter à la durée de la garantie qui restait à courir. Cette période court à compter de la demande d'intervention de l'acheteur ou de la mise à disposition pour réparation du bien en cause, si cette mise à disposition est postérieure à la demande d'intervention. »

«**Garantie légale de conformité** » (extrait du Code de la consommation)
Art. L. 211-4. « Le vendeur est tenu de livrer un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance. Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité ».
Art. L. 211-5. « Pour être conforme au contrat, le bien doit:
1. Etre propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant : -correspondre à la description donnée par le vendeur et posséder les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ; -présenter les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage.
2. Ou présenter les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou être propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté ».
Art. L. 211-12. « L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien ».

« **De la garantie des défauts de la chose vendue** » (extrait du Code civil)
Art. 1641. « Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rende impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage, que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus ».
Art. 1648 - alinéa 1er. « L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice »